

講師派遣

業務モニタリング & 研修

基本プログラム BASIC PROGRAM

●ヒアリング	モニタリングの項目をご要望によりカスタマイズ。
●モニタリング	モニタリングシートでチェック & 事例をレポートします。
●レポート 分析	ご要望により、総合や地区別、またはカテゴリーや場面別に分析。
●レポート 事例抽出	事例を数多くレポートし、簡易な改善策もご提示します。
●研修プログラムへの反映	レポートを基に強みを伸ばし弱みを改善するプログラムをご提案します。
●研修実施	おもてなしの心から知識を学び演習により体得できる研修です。
●集合研修後モニタリング	研修効果を再度モニタリングします。
●現場研修 OJT	さらに具体的な事例を現場で講師が指導します(OJT)。

カスタマイズ例 CUSTOMIZATION EXAMPLES

■年2回コース	20 数店舗 CS向上研修 スタッフ対象・店長対象
●モニタリング	カスタマイズされたモニタリング項目(電話応対も含む)で実施。
●レポート 分析	店舗・地区・階層別に、また、カテゴリーおよび場面に分析し強みと弱みをレポートします。
●レポート 事例抽出	多数の事例をレポートします。簡易な改善案もご提示します。
●研修プログラムへの反映	スタッフ研修 3回/年 店長研修 2回/年 ご提案。
●研修実施	集合研修 おもてなしの心と知識を学び演習により実践力を養成します。
●研修効果測定モニタリング	2回目/年モニタリングを実施し、研修効果をレポートします。
●研修プログラムへの反映	さらに具体的な事例で演習を強化しブラッシュアップします。
■医療現場のモニタリング	患者様と心通わず医療現場の接客研修
●ヒアリングとCS調査	目標設定のためのヒアリング、お客様の声をアンケートにより集計。
●モニタリング	医療機関の様々な部門や場面でモニタリングを実施します。
●レポート	数多くの事例・強みと弱みを詳細に、そしてカテゴリー別の項目でレポートします。
●集合研修実施	集合研修 患者様から信頼を得るための接客を学びます。
●現場研修 OJT	部門別の事例を徹底的に現場でOJTすることにより、接客の心を表現することが出来ます。